EMPLOI-QUÉBEC

PLAN D'ACTION RÉGIONAL
2014-2015

Chaudière-Appalaches

Québec

Emploi Québec
Chaudière-Appalaches

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2014-2015

Emploi-Québec

Région de la Chaudière-Appalaches

Adopté le 26 mars 2014 par le

Conseil régional des partenaires du marché du travail

Unissons
nos forces pour l'emploi

Réalisation

Direction

Yvan Nadeau, directeur de la planification, du partenariat et du service aux entreprises

Coordination

Vanessa Gagné

Collaboration

Équipe de la Direction de la planification, du partenariat et du service aux entreprises

Équipe de la Direction du soutien aux opérations

Équipe de la Direction régionale

Contribution

Groupe de travail du plan d'action du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Chaudière-Appalaches :

- J. Benoit Caron
- Richard Gauvin
- Alain Quirion
- Mustapha Skakni

Membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Chaudière-Appalaches

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives Canada, 2014
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014
ISBN 978-2-550-72162-8 (Version PDF)

Mot du directeur régional et du président du Conseil régional des partenaires du marché du travail

Nous avons le plaisir de vous présenter le Plan d'action régional 2014-2015 d'Emploi-Québec, région de la Chaudière-Appalaches. Le plan d'action 2014-2015 est le premier d'un cycle triennal couvrant la période 2014-2017.

Lorsque comparée à plusieurs régions du Québec, notre région présente une situation enviable au point de vue du marché du travail. Le taux de chômage y est largement inférieur à la moyenne québécoise, le recours aux programmes d'assistance sociale y est moins fréquent et son dynamisme entrepreneurial n'est plus à démontrer.

Toutefois, chaque médaille a son revers et c'est justement ce qui place notre région en première ligne face aux défis posés par la rareté de la main-d'œuvre et ses effets appréhendés sur le marché du travail. Si les enjeux d'accroissement de la productivité s'imposent au Québec, ils prennent une dimension prépondérante dans la région. D'autre part, le chômage et le sous-emploi touchent encore certains groupes de personnes et différents secteurs ou milieux dévitalisés.

Selon les prévisions d'Emploi-Québec, plus de 37 100 postes devront être pourvus d'ici 2016 en Chaudière-Appalaches, principalement en raison des départs à la retraite. Les choix en termes de développement économique et de formation de la main-d'œuvre ont besoin d'être orientés vers la recherche d'une plus grande productivité et une meilleure adéquation entre les besoins des entreprises et la main-d'œuvre disponible.

Afin de relever ces défis, Emploi-Québec propose, dans son plan d'action 2014-2015, des stratégies qui visent à favoriser la participation au marché du travail du plus grand nombre possible de personnes, à soutenir la productivité et à améliorer la capacité d'adaptation des entreprises aux changements. Dans ce sens, les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Chaudière-Appalaches ont contribué à l'identification de priorités d'action qui ont servi de base à l'élaboration du plan d'action.

Emploi-Québec de la Chaudière-Appalaches, en collaboration avec ses partenaires, veillera notamment à favoriser une meilleure adéquation entre les besoins du marché du travail et la formation. Emploi-Québec mettra également l'accent sur la mobilisation, la préparation et l'accompagnement des clientèles sous-représentées sur le plan de l'emploi. De plus, Emploi-Québec continuera à soutenir les personnes démunies, notamment en contribuant à la mise en oeuvre du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 ainsi qu'à la mobilisation et à l'engagement des différents acteurs de la société québécoise en vue de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

En terminant, nous tenons à remercier le personnel d'Emploi-Québec de la Chaudière-Appalaches ainsi que les partenaires impliqués pour leur engagement et leur travail exceptionnels. « Unissons nos forces pour l'emploi » traduit bien la volonté d'Emploi-Québec.

J. BENOIT CARON
Président
Conseil régional des partenaires du marché du travail

MARC TREMBLAY
Directeur régional et Secrétaire
Conseil régional des partenaires du marché du travail

Table des matières

Mot de présentation iv

Faits saillants v

Tableau synoptique vi

1. La mission d'Emploi-Québec, son offre de service et son cadre de gestion 1

2. L'évolution de l'environnement et les principaux enjeux 3

3. Les ressources d'Emploi-Québec 10

4. Les orientations et les stratégies pour faire face aux enjeux et atteindre les résultats attendus 11

   Orientation 1 11
   Orientation 2 13
   Orientation 3 14
   Orientation 4 15
   Orientation 5 16
   Orientation 6 17
   Orientation 7 18
   Orientation 8 19
   Orientation 9 20

5. Les indicateurs de résultats ciblés au plan d'action 22

6. Les facteurs de contingence 23

ANNEXES :

Annexe A : Résultats 2013-2014

Annexe B : Indicateurs et cibles de résultats 2014-2015 selon les centres locaux d'emploi

Annexe C : Membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Chaudière-Appalaches

Mot de présentation

Emploi-Québec relève du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et est reconnue comme le service public d'emploi au Québec. Issue de l'intégration administrative, en 2006, de l'agence du même nom et de l'agence de la Sécurité du revenu, elle assure les services publics d'emploi et de solidarité sociale.

La planification liée aux services publics d'emploi doit être établie en concertation par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail. Elle doit être approuvée par le gouvernement, conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail. Ainsi, la responsabilité de la Commission des partenaires du marché du travail porte essentiellement sur la planification liée aux services publics d'emploi.

La planification liée aux services de solidarité sociale relève de la responsabilité de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Faits saillants

- Globalement, les conditions sur le marché du travail québécois se sont améliorées en 2013 et depuis la période de récession (2008-2009).
- La croissance économique devrait se poursuivre en 2014.
- À plus long terme, la main-d'œuvre disponible sera moins nombreuse, ce qui accroîtra les difficultés de recrutement des entreprises et nécessitera d'assurer une meilleure adéquation entre les besoins des entreprises et les compétences et de favoriser l'intégration en emploi des personnes en situation de chômage, dont celles faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail.
- De par ses actions en matière d'emploi et de solidarité sociale, Emploi-Québec contribuera à la réalisation des objectifs du nouveau plan stratégique 2014-2018 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ainsi que celui de la Commission des partenaires du marché du travail.
- Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail poursuivront, en 2014-2015, les actions favorisant l'intégration et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre qualifiée et suffisante pour répondre aux besoins des entreprises.
- Comme l'emploi est la meilleure solution pour briser le cycle de la pauvreté, Emploi-Québec continuera d'agir rapidement, et de façon soutenue, auprès des personnes sous-représentées sur le plan de l'emploi.
- Pour favoriser l'emploi et le développement des compétences d'un plus grand nombre de personnes, Emploi-Québec poursuivra, avec la Commission des partenaires du marché du travail, les interventions nécessaires en vue d'améliorer l'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre et les besoins du marché du travail et continuera d'appuyer l'initiative Investissement-compétences.
- Pour répondre aux besoins de sa clientèle et du marché du travail, Emploi-Québec continuera d'adapter sa prestation de services afin de suivre l'évolution des besoins des citoyens et des citoyennes ainsi que des entreprises.
- Emploi-Québec et ses partenaires porteront une attention particulière à la performance des interventions des services publics d'emploi, principalement au regard de la persévérance aux mesures et services d'emploi et des retours en emploi à la suite des interventions.

Tableau synoptique

MISSION	Contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social

ENJEUX

L'adéquation entre les besoins des entreprises et les compétences de la main-d'œuvre dans un contexte où la rareté de main-d'œuvre et le chômage coexistent

ORIENTATIONS

1. Accélérer l'insertion à l'emploi des personnes prêtes à intégrer le marché du travail
2. Favoriser l'insertion en emploi des prestataires des programmes d'assistance sociale et des personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail
3. Contribuer à structurer et à adapter la gestion des ressources humaines dans les entreprises, favorisant ainsi une amélioration de leur productivité
4. Participer à l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre

AXES D'INTERVENTION ET STRATÉGIES D'ACTION

1. Accélérer l'insertion à l'emploi des personnes prêtes à intégrer le marché du travail

Une information sur le marché du travail facilement accessible et adaptée aux besoins des différents utilisateurs

- Favoriser une utilisation maximale, par une plus grande accessibilité, des services universels de placement et d'information sur le marché du travail (IMT), plus particulièrement des services en ligne, par toutes les clientèles suffisamment autonomes

Des services de placement et de soutien à la recherche d'emploi pour l'insertion en emploi

L'intervention auprès des personnes qui ont besoin d'une aide ou d'une formation d'appoint

- Intervenir rapidement auprès des travailleurs licenciés et des nouveaux demandeurs de prestations en améliorant le repérage de ceux et celles qui ont un indice élevé d'employabilité et en s'appuyant sur la prestation de services renouvelée, axée vers l'emploi

Le soutien à la mobilité intrarégionale, interrégionale et professionnelle de la main-d'œuvre

- Favoriser et créer des liens entre les employeurs et les chercheurs d'emploi
- Analyser le potentiel d'arrimage avec les régions limitrophes
- Mettre en place des mécanismes d'échanges interrégionaux pour les chercheurs d'emploi et les entreprises
- Poursuivre les initiatives favorisant l'intégration au marché du travail de la main-d'œuvre immigrante
- Accompagner les partenaires régionaux dans l'identification de stratégie d'intégration et de maintien en emploi de la main-d'œuvre immigrante

Les mesures de prévention et d'aide aux chômeurs et aux personnes qui risquent de perdre leur emploi

- Identifier les mesures appropriées dédiées aux personnes pour éviter le risque de perte d'emploi

2. Favoriser l'insertion en emploi des prestataires des programmes d'assistance sociale et des personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail

La mobilisation, la préparation et l'accompagnement des clientèles présentant des obstacles à l'emploi

- Offrir, en collaboration avec les organismes communautaires œuvrant en employabilité (OCOE), des mesures et de l'accompagnement en vue de l'insertion et du maintien en emploi des clientèles sous-représentées sur le plan de l'emploi
- Poursuivre les activités en matière d'alphabétisation des clientèles adultes
- Assurer le suivi des actions spécifiques en lien avec les stratégies à l'égard des groupes sous-représentés sur le plan de l'emploi
- Renforcer et soutenir les centres locaux d'emploi à repérer, parmi les clientèles considérées aptes au travail, celles qui sont les plus susceptibles de bénéficier d'une intervention d'Emploi-Québec

Des interventions proactives d'aide au placement adaptées aux besoins des différentes clientèles

- Articuler davantage les différentes composantes de l'offre de service de placement
- Renforcer l'aide au placement à la suite de la participation à certaines mesures actives
- Mettre en place des services directs de placement pour certaines clientèles
- Identifier les actions et le potentiel de mise en place d'interventions proactives d'aide au placement

L'accompagnement des entreprises pour l'intégration et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée

- Maximiser l'utilisation des mesures et services pour s'assurer d'une intégration réussie en emploi de la clientèle présentant des obstacles à l'emploi plus importants

Sensibiliser et outiller les employeurs à l'importance de considérer les clientèles issues des groupes sous-représentés sur le marché du travail afin de combler les postes vacants

3. Contribuer à structurer et à adapter la gestion des ressources humaines dans les entreprises, favorisant ainsi une amélioration de leur productivité

Le soutien à la gestion des ressources humaines dans les entreprises dans une perspective innovante adaptée aux nouvelles réalités du marché du travail

- Renforcer l'utilisation de l'IMT auprès des entreprises
- Amorcer des travaux de réalignement de la prestation de services aux entreprises afin de rendre cette fonction plus efficiente
- Mettre à la disposition des outils présentant les « bonnes pratiques » en matière de gestion des ressources humaines
- Soutenir les entreprises, dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, à l'importance d'adapter leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines et d'assurer une gestion prévisionnelle de leur main-d'œuvre

La collaboration aux stratégies sectorielles

- Améliorer les mécanismes de repérage et de ciblage des entreprises, notamment par la poursuite de la veille sur le marché du travail

4. Participer à l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre

Le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre sans emploi dont le manque de qualification représente un obstacle à l'intégration en emploi

Le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre en emploi, notamment auprès des travailleurs et des travailleuses faiblement qualifiés

- Utiliser la reconnaissance et le développement des compétences de la main-d'œuvre afin de diminuer certains obstacles à l'emploi

VISION	• Le travail est le meilleur moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière et l'insertion sociale des individus aptes au travail • En Chaudière-Appalaches, Emploi-Québec, une équipe compétente et dynamique, leader en matière d'emploi

ENJEUX	
L'autonomie financière pour le plus grand nombre de personnes, la gestion rigoureuse des programmes d'assistance sociale et la mobilisation pour la solidarité sociale	L'adaptation organisationnelle d'Emploi-Québec aux besoins de la clientèle et du marché du travail, ainsi qu'aux changements de l'environnement interne

ORIENTATIONS				
5. Contribuer à briser le cycle de la pauvreté en intervenant dans une perspective d'insertion en emploi auprès des personnes en situation de pauvreté, tout en accordant une aide financière aux personnes admises aux programmes d'assistance sociale	6. Soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale	7. Poursuivre l'adaptation de la prestation de services, l'organisation territoriale et l'amélioration des processus de travail	8. Agir avec l'ensemble des partenaires pour une offre de service adaptée aux besoins des clientèles et du marché du travail	9. Poursuivre l'amélioration de la performance des interventions des services publics d'emploi

AXES D'INTERVENTION ET STRATÉGIES D'ACTION				
Le soutien et l'accompagnement des prestataires de l'aide financière de dernier recours dans une perspective de mise en mouvement et d'insertion en emploi • Assurer de fournir les moyens nécessaires aux intervenants internes et externes afin de permettre la mise en mouvement de cette clientèle **Le soutien financier aux personnes et aux familles démunies conformément au cadre législatif et réglementaire** • Administrer l'aide de dernier recours avec efficacité et efficience	**La contribution au Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale** • Poursuivre les efforts en vue de mettre en œuvre le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 **La collaboration à la mobilisation et à l'engagement des différents acteurs de la société québécoise dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale** • Assurer la continuité de la prestation de services renouvelée afin de répondre aux besoins des clientèles et du marché du travail et en concertation avec les partenaires concernés	**L'adaptation de la prestation de services aux besoins de la clientèle, dont la diversification des modes de prestation de services** **La contribution au développement d'un nouveau modèle de présence territoriale en lien avec l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services** • Assurer la mise en place régionale d'un nouveau modèle de présence territoriale **Le développement et la mise en œuvre de bonnes et innovantes pratiques de gestion des ressources humaines** • Maintenir et optimiser les compétences du personnel • Poursuivre les activités du plan de travail régional pour l'amélioration de la qualité de vie au travail et du service à la clientèle	**Le soutien des partenaires à l'intégration réussie des personnes au marché du travail** • Diffuser à nos partenaires l'information sur les services universels d'Emploi-Québec **La collaboration des partenaires concernés pour l'appui à la persévérance des participants et des participantes aux mesures actives** • Une compréhension commune des problématiques et un partage des meilleures pratiques • Optimiser les partenariats régionaux dans le cadre de notre prestation de services individus/ entreprises	**La collaboration des partenaires concernés pour l'appui à la persévérance des participants et des participantes aux mesures actives** • Une compréhension commune des problématiques et un partage des meilleures pratiques • Optimiser les partenariats régionaux dans le cadre de notre prestation de services individus/ entreprises **L'intégration adéquate de l'IMT dans les tâches des intervenants et intervenantes et dans le processus de prise de décision** • Produire des contenus en IMT dans un langage accessible • Connaître les retombées de l'utilisation de l'IMT auprès des principaux acteurs • Renforcer l'utilisation de l'IMT dans la prise de décision tant au niveau stratégique qu'opérationnel • Adapter les processus de planification et d'estimation des besoins, tant des personnes que des entreprises, pour favoriser l'adéquation, ainsi que le suivi des résultats **L'arrimage entre les services aux individus et les services aux entreprises** • Maintenir la préoccupation de coordination du service aux individus et du service aux entreprises **L'amélioration de la gestion par résultats** • Examiner la possibilité d'ajouter des indicateurs de résultats ciblés mesurant les effets et la qualité des services **La saine gestion des fonds publics**

1 La mission d'Emploi-Québec, son offre de service et son cadre de gestion

Sa mission

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social.

Sa vision

L'intervention d'Emploi-Québec s'inscrit dans la perspective selon laquelle le travail est le meilleur moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail.

Son offre de service

Emploi-Québec fournit les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale. Les services offerts aux individus s'inscrivent dans un continuum de services axé vers l'emploi, c'est-à-dire qui permet d'assurer un cheminement fluide et d'accompagner les personnes qui en ont besoin pour intégrer le marché du travail.

Les services publics d'emploi contribuent à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, à un meilleur équilibre de l'offre et de la demande de main-d'œuvre de même qu'à la réduction du chômage, des pertes d'emplois, de l'instabilité de l'emploi et des obstacles à la création d'emplois. En plus des services universels, qui sont offerts à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec fournit des services d'emploi spécialisés. Ceux-ci s'adressent, d'une part, aux personnes aptes à entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi et, d'autre part, aux entreprises éprouvant des difficultés liées à la main-d'œuvre.

De plus, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles[1], Emploi-Québec est responsable de la gestion des programmes d'aide financière. Ainsi, Emploi-Québec soutient financièrement les personnes et les familles démunies et favorise leur autonomie économique et sociale. En outre, elle les encourage à exercer des activités facilitant leur insertion sociale, leur insertion en emploi et leur participation active à la société.

Par son offre de service, Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs gouvernementaux visant l'accroissement du niveau et de la qualité de vie des Québécois et des Québécoises et la réduction de la pauvreté.

---

1. La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, entrée en vigueur le 1er janvier 2007, remplace la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale.

Son cadre de gestion

Emploi-Québec mène ses interventions de façon décentralisée, en partenariat et selon le mode de gestion par résultats. Appuyée sur une analyse stratégique des enjeux, la planification nationale d'Emploi-Québec trouve son prolongement dans les plans d'action régionaux qui précisent les actions régionales permettant de concrétiser les orientations du plan d'action national et d'atteindre les objectifs et les cibles qui y figurent. Le plan d'action d'Emploi-Québec se concrétise également par les plans d'action des comités sectoriels de main-d'œuvre, des comités d'intégration et de maintien en emploi, des comités consultatifs et du Conseil emploi métropole.

Bien qu'Emploi-Québec produise un plan d'action annuel, sa planification est effectuée dans une perspective pluriannuelle étant donné la nature structurelle et persistante des problèmes auxquels s'attaque le service public d'emploi.

2 L'évolution de l'environnement et les principaux enjeux

2.1 L'emploi dans la région de la Chaudière-Appalaches

Le marché du travail demeure solide malgré un potentiel de création d'emploi limité

Après une fin d'année 2012 sous le signe de la croissance, le marché du travail n'a pas tenu le rythme en 2013. L'emploi s'est replié rapidement au premier trimestre de 2013 et a peu évolué durant le reste de l'année. Ainsi, en moyenne annuelle, l'emploi en 2013 est demeuré au même niveau par rapport à 2012 et se maintient à 213 600.

À 5,4 % en 2013, la région de la Chaudière-Appalaches présente un taux de chômage parmi les plus bas au Québec. Seule la Capitale-Nationale affiche un taux de chômage plus faible.

Plus de travailleurs âgés de 55 ans et plus

En 2013, l'emploi s'est accru de 7 200 (+ 19,9 %) chez les 55 ans et plus. Cette croissance s'explique en partie par un plus grand nombre de personnes dans cette catégorie d'âge, mais aussi par une plus grande participation au marché du travail.

Le taux d'activité des 55 ans et plus (33,9 %) a progressé, mais il demeure largement inférieur à la moyenne des 15 à 24 ans (78,2 %) et des 25 à 54 ans (92,0 %).

L'arrivée à la retraite des cohortes issues du « babyboom » exerce une pression à la baisse sur le taux d'activité de la population. Toutefois, une progression du taux d'activité des 55 ans et plus, même modeste, est de nature à atténuer l'effet négatif du vieillissement de la population sur la disponibilité de la main-d'œuvre.

Taux de chômage plus élevé chez les jeunes

L'emploi est en recul chez les 15 à 24 ans en 2013. On compte 800 emplois de moins (- 2,6 %), alors que la population active se maintient. Le taux de chômage des 15 à 24 ans (9,8 %) dépasse largement celui des 25 à 54 ans et des 55 ans et plus (4,6 %).

Faible progression chez les hommes

On compte 900 emplois de plus chez les hommes (+ 0,8 %), alors que le nombre d'hommes actifs sur le marché du travail s'accroît plus rapidement (+ 1,7 %). Le taux de chômage gagne 0,8 point de pourcentage et s'élève à 6,2 %.

Légère baisse chez les femmes

Le nombre d'emplois chez les femmes recule de 900 (- 0,9 %). Le nombre de femmes actives sur le marché du travail recule de 0,2 point de pourcentage. Le taux de chômage s'élève à 4,4 %, en hausse de 0,7 point de pourcentage.

Le taux d'activité des femmes (63,8 %) demeure inférieur à celui des hommes (70,1 %). L'écart tend cependant à se combler. En 2013, la proportion des femmes de 15 ans et plus actives sur le marché du travail a gagné 1,0 point de pourcentage, alors que celle des hommes a reculé de 0,6 point.

Une croissance de l'emploi limitée, mais des besoins de main-d'œuvre importants

L'évolution future de la conjoncture et ses effets sur le marché du travail sont difficiles à prévoir avec certitude. On sait toutefois, en raison d'un bassin de main-d'œuvre restreint et des difficultés de recrutement du personnel qualifié, que les possibilités de croissance de l'emploi demeurent limitées dans la région.

Malgré la croissance limitée de l'emploi, de nombreux postes seront à pourvoir dans tous les secteurs d'activité, y compris ceux où le nombre d'emplois est appelé à diminuer.

On prévoit que 37 100 postes devront être pourvus dans la région entre 2012 et 2016, soit 32 000 pour remplacer les départs à la retraite et 5 100 pour répondre à la croissance prévue.

Un recours aux programmes d'assistance sociale plus faible qu'ailleurs

La portée des efforts de lutte contre la pauvreté se mesure, entre autres, par l'évolution du taux d'assistance sociale, c'est-à-dire la proportion de personnes recevant une aide financière provenant des programmes d'aide financière de dernier recours par rapport à l'ensemble de la population du Québec âgée de moins de 65 ans. Ce taux a connu une baisse de 1,5 point de pourcentage entre 2000 et 2013, passant de 5,5 % à 4,0 %. Par comparaison, la région de la Chaudière-Appalaches se maintient parmi les régions ayant le plus faible taux d'assistance sociale au Québec.

Plus spécifiquement, en moyenne, en 2013, on dénombrait dans la région 11 438 adultes prestataires d'une aide financière de dernier recours comparativement à 14 661 en 2000, soit une baisse de 22,0 %. Les baisses successives du nombre de prestataires observées au cours des dernières années ont favorisé surtout les personnes les plus près du marché du travail. On constate donc un alourdissement relatif de la clientèle prestataire de l'aide financière de dernier recours. Ainsi, en décembre 2013, 50,2 % des prestataires présentaient des contraintes sévères à l'emploi, comparativement à 39,6 % en décembre 2000.

2.2 L'état du marché du travail québécois

Poursuite de la croissance en 2013 et tendance générale à un resserrement du marché du travail

Au Québec, le PIB réel a crû de 1,1 % en 2013, comparativement à 2,0 % au Canada. Bien qu'il s'agisse de la plus faible croissance depuis 2010, année qui suit la récession, celle-ci a été suffisante pour se répercuter positivement sur le marché du travail.

Le marché du travail québécois a été particulièrement dynamique au cours des dernières années. Entre 2000 et 2013, il s'est créé plus de 630 000 emplois et le taux de chômage en 2013 s'établissait à 7,6 %, le plus bas niveau depuis 2008. Au chapitre de la participation au marché du travail, le Québec a fait des gains importants. Durant cette même période, le taux d'emploi des personnes de 15 à 64 ans est passé de 67,1 % à 72,2 %, dépassant de 0,5 point de pourcentage le sommet atteint avant la récession de 2009.

La participation au marché du travail du noyau de la population active, soit les personnes âgées de 15 à 64 ans, a atteint un niveau inégalé en 2013 comme le révèlent leurs taux d'activité et d'emploi.

Principaux indicateurs du marché du travail pour l'ensemble du Québec, personnes de 15 ans ou plus (sauf pour les taux d'emploi et d'activité)

	2009	2010	2011	2012	2013
Emplois (milliers)	3 848,4	3 915,1	3 953,6	3 984,4	4 032,2
Plein temps (milliers)	3 125,7	3 154,9	3 194,0	3 230,7	3 258,2
Temps partiel (milliers)	722,7	760,2	759,6	753,7	774,0
Taux de chômage (%)	8,5	8,0	7,8	7,8	7,6
Taux d'activité (%; 15-64 ans)	77,1	77,3	77,4	77,7	78,2
Taux d'emploi (%; 15-64 ans)	70,5	71,1	71,4	71,6	72,2

Source : Statistique Canada, *Enquête sur la population active*, moyennes annuelles.

Les données administratives confirment également l'amélioration du marché du travail. En effet, le nombre de prestataires de l'assurance-emploi actifs et aptes au travail a baissé de 12 981 (- 4,9 %) depuis décembre 2012 pour s'établir à 250 592 en décembre 2013. De plus, le nombre de personnes bénéficiant des programmes d'assistance sociale a diminué de 7 935 (- 1,7 %) en décembre 2013, par rapport à décembre 2012, pour s'établir à 451 885. Le taux d'assistance sociale est ainsi passé de 6,8 % en décembre 2012 à 6,6 % en décembre 2013.

Selon les plus récentes perspectives démographiques de l'Institut de la statistique du Québec, la population âgée de 15 à 64 ans devrait commencer à diminuer dès cette année et la baisse devrait se poursuivre tout au long de la période de projection. Par ailleurs, les perspectives à long terme d'Emploi-Québec[2] indiquent qu'entre 2012 et 2021, près de 1,4 million d'emplois seront à pourvoir : 20 % des emplois, soit 264 000, résulteront de la croissance économique, alors que 80 %, soit 1,1 million, viendront du remplacement des personnes qui prendront leur retraite durant cette période.

Sous l'effet du vieillissement de la population et de la croissance de l'emploi, le taux de chômage pourrait passer sous le seuil de 7,2 % dès 2014, pour descendre par la suite jusqu'à moins de 5,5 % en 2021. Il deviendrait alors de plus en plus difficile de réduire le chômage qui serait surtout de courte durée et attribuable au temps nécessaire pour apparier les compétences des personnes disponibles pour travailler aux besoins des entreprises en matière de main-d'œuvre.

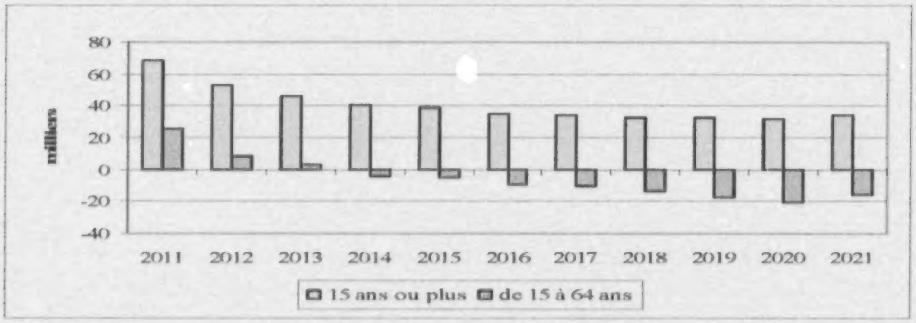
Même si les besoins seront grands et que la main-d'œuvre se fera de plus en plus rare, les travailleurs et travailleuses devraient être en nombre suffisant compte tenu des bassins potentiels de main-d'œuvre disponibles. Toutefois, compte tenu des besoins croissants de main-d'œuvre qualifiée, il est primordial d'améliorer l'adéquation entre les compétences des personnes disponibles et les qualifications demandées par les employeurs.

[2] Emploi-Québec, *Le marché du travail au Québec. Perspectives à long terme 2012-2021*, juin 2012, p. 4

2.3 Défis et enjeux du marché du travail

L'évolution démographique, qui occasionnera un phénomène grandissant de rareté de la main-d'œuvre, pourrait constituer un frein à l'accroissement de la richesse collective. Pour compenser les effets de ce phénomène démographique, il sera important d'accroître la participation du plus grand nombre possible de personnes au marché du travail et de soutenir les entreprises en matière de gestion de leurs ressources humaines, dont la formation de leur main-d'œuvre, pour qu'elles s'adaptent aux différents changements auxquels elles font face et qu'elles demeurent compétitives, notamment par une hausse de leur productivité.

Évolution de la population au Québec de 2011 à 2021, selon le groupe d'âge (en milliers)



Source : Emploi-Québec, *Perspectives à long terme 2012-2021*, décembre 2012.

L'impact de la rareté de main-d'oeuvre sur le recrutement des entreprises

La rareté de main-d'œuvre sera grandissante en raison des nombreux départs à la retraite et d'une entrée moins élevée de main-d'œuvre au cours des prochaines années par rapport aux dernières décennies compte tenu de l'évolution démographique. L'époque où les entreprises pouvaient compter sur des bassins de main-d'œuvre disponibles qui excédaient le nombre d'emplois est révolue.

Par conséquent, les entreprises auront tout intérêt à adapter la gestion des ressources humaines de façon à attirer et à fidéliser la main-d'œuvre. Elles feront face à des pressions pour améliorer les conditions de travail et revoir à la hausse les salaires qui augmenteront plus rapidement que l'inflation. Elles seront davantage enclines à accueillir une main-d'œuvre plus diversifiée.

Les pressions sur les conditions de travail risquent d'affecter la compétitivité des entreprises ainsi que leur capacité à maintenir et à créer des emplois. Un grand nombre d'entreprises au Québec font face à certains problèmes pour maintenir leurs effectifs en raison notamment de la situation géographique, de conditions de travail moins avantageuses que celles offertes dans d'autres entreprises ou secteurs vers lesquels se tourne la main-d'œuvre.

La main-d'œuvre compétente et prête à l'emploi deviendra plus rare par rapport aux besoins de compétences des entreprises. Afin de demeurer compétitives, les entreprises devront donc investir davantage en machinerie et équipement, et revoir également l'organisation du travail rendue nécessaire par l'introduction de ces nouvelles technologies ainsi que de nouveaux procédés. Pour que ces investissements des entreprises donnent des résultats, la main-d'œuvre doit être suffisamment qualifiée.

Un chômage et un sous-emploi persistants chez certains groupes

Malgré l'amélioration continue des conditions sur le marché du travail, le chômage et le sous-emploi demeureront une réalité pour plusieurs personnes. Le risque de chômage et de sous-emploi[3] est déterminé avant tout par la scolarité et la qualification professionnelle. En fait, le taux de chômage de celles et ceux qui ne possèdent pas de diplôme d'études secondaires est deux fois plus élevé que celui de la population en général. Le risque peut toutefois être aggravé en raison de certaines caractéristiques sociodémographiques.

Ainsi, l'intégration et le maintien en emploi resteront difficiles pour les personnes faisant face à des obstacles à l'emploi ainsi que pour certains groupes, notamment les personnes peu scolarisées, les personnes handicapées, celles de 55 ans ou plus, les femmes responsables d'une famille monoparentale et ayant de jeunes enfants, les personnes immigrantes récemment arrivées au pays, les personnes faisant partie des minorités visibles, les autochtones et les personnes judiciarisées. Certaines d'entre elles auront besoin d'une aide particulière pour réussir leur intégration en emploi de façon durable.

Dans un contexte où les entreprises seront, à moyen et à long terme, aux prises avec une rareté persistante de la main-d'œuvre et où les compétences des travailleurs et des travailleuses seront déterminantes pour une intégration réussie en emploi, il est important de développer l'employabilité des personnes qui appartiennent aux groupes sous-représentés sur le marché du travail et de celles faisant face à des obstacles à l'emploi. La clientèle des programmes d'assistance sociale comprend une forte concentration de ces personnes.

Les employeurs seront appelés, quant à eux, à revoir leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines (assouplir leurs critères d'embauche, former davantage leur personnel, s'ouvrir à la diversité) afin d'utiliser le plein potentiel d'emploi de l'ensemble de la main-d'œuvre et de satisfaire leurs besoins de main-d'œuvre.

L'impératif de l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre

Le taux de diplomation de la population a beaucoup changé depuis une vingtaine d'années, modifiant considérablement les compétences de base de la main-d'œuvre. Ainsi, la proportion des personnes n'ayant aucun diplôme a chuté de façon significative entre 1990 et 2013 chez les personnes de 25 à 64 ans, passant de 38,7 % à 14,0 %, mais demeure toutefois supérieure à la moyenne canadienne (10,9 %), notamment en raison du taux de décrochage scolaire plus élevé chez les jeunes. Par ailleurs, la proportion des personnes détenant un diplôme postsecondaire[4] a bondi de façon importante pour ces mêmes années, passant de 36,8 % à 66,6 %; cette proportion est la plus élevée au Canada.

Même si la qualification de la main-d'œuvre du Québec a connu des améliorations importantes au cours des dernières décennies, les compétences de base ou les compétences spécialisées manquent encore à certains travailleurs. Cette situation peut avoir pour conséquence de les freiner dans l'acquisition ou la mise à jour de leurs compétences, ou encore dans leur développement professionnel.

---

3 Le sous-emploi correspond à une utilisation insuffisante des compétences d'un travailleur ou d'une travailleuse.

4 Diplôme d'études professionnelles, collégiales ou d'un grade universitaire.

Rappelons que les personnes les plus instruites sont moins exposées au chômage. Tandis que le taux de chômage des personnes non diplômées s'est maintenu à plus de 15 % entre 2000 et 2013, il était deux fois moins élevé chez les détenteurs d'un diplôme d'études secondaires, et trois fois moins élevé chez les diplômés universitaires. Compte tenu des besoins croissants de main-d'œuvre qualifiée, il demeure primordial d'améliorer l'adéquation entre les compétences des personnes disponibles et les qualifications demandées par les employeurs.

Le recours aux programmes de l'assistance sociale en diminution au Québec

Depuis le sommet atteint au milieu des années 1990, le nombre de prestataires des programmes d'assistance sociale a diminué de façon importante pour s'établir à 451 885 prestataires en décembre 2013, soit une diminution de près de 44 % depuis décembre 1995. Cette baisse a principalement touché les prestataires présentant les caractéristiques les plus favorables à l'emploi. Suivant la même tendance, le taux d'assistance sociale des personnes âgées de 0 à 64 ans s'est établi à 6,6 % en décembre 2013, alors que celui des jeunes adultes de moins de 25 ans s'élevait à 4,9 %.

Dans un contexte caractérisé par une rareté de main-d'œuvre, avec les défis majeurs que cela représente pour le développement du Québec et le maintien du niveau de vie de sa population, les prestataires des programmes d'assistance sociale constituent des acteurs importants.

Afin de favoriser la participation au marché du travail et l'insertion sociale du plus grand nombre de personnes, de répondre aux besoins actuels et futurs du Québec en matière de développement de la main-d'œuvre et de soutenir financièrement les personnes à risque de dénuement, Emploi-Québec poursuivra ses efforts pour soutenir et accompagner toutes les personnes faisant partie des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi. D'ailleurs, la nouvelle Entente Canada-Québec 2014-2020 visant le transfert des sommes du fonds canadien pour l'emploi permettra de poursuivre les interventions nécessaires auprès de ces personnes.

2.4 Le contexte organisationnel

Les transformations du marché du travail agiront, au cours des prochaines années, sur l'évolution de la clientèle d'Emploi-Québec. Non seulement on observera une diminution de celle-ci, mais sa composition de même que ses besoins seront différents. Parallèlement, Emploi-Québec aura à prendre en compte l'accentuation des mouvements de son personnel en raison des nombreux départs à la retraite et de l'application de la règle gouvernementale relative au remplacement des personnes qui prennent leur retraite.

Par ailleurs, l'environnement interne actuel d'Emploi-Québec est caractérisé par une infrastructure informatique vieillissante. Comme cette infrastructure sert à soutenir le travail du personnel en vue de la prestation des services à la population et aux entreprises, il importe de réaliser les investissements nécessaires pour améliorer la productivité de l'organisation.

En outre, les habitudes en matière de service à la clientèle ont connu des changements majeurs ces dernières années, les nouvelles technologies de l'information et des communications étant de plus en plus accessibles et utilisées par les clientèles. L'organisation de la prestation de services d'Emploi-Québec nécessite des ajustements afin de pouvoir suivre cette évolution des besoins de la clientèle. L'union du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de Services Québec permet à Emploi-Québec de compter sur l'expertise de cette organisation en matière d'accès aux

services publics offerts à la population et aux entreprises, tout particulièrement en ce qui a trait à la prestation électronique de services.

Pour continuer à remplir sa mission avec succès et assurer une prestation de services efficiente, Emploi-Québec, à l'instar de nombreux états membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), doit innover et poursuivre l'amélioration continue de ses services afin de répondre aux enjeux du marché du travail d'aujourd'hui et de demain.

2.5 Les enjeux pour Emploi-Québec

Compte tenu des éléments présentés, les principaux enjeux auxquels fera face Emploi-Québec en 2014-2015 sont les suivants :

1. L'adéquation entre les besoins des entreprises et les compétences de la main-d'œuvre dans un contexte où la rareté de main-d'œuvre et le chômage coexistent;

2. L'autonomie financière pour le plus grand nombre de personnes, la gestion rigoureuse des programmes d'assistance sociale et la mobilisation pour la solidarité sociale;

3. L'adaptation organisationnelle d'Emploi-Québec aux besoins de la clientèle et du marché du travail ainsi qu'aux changements de l'environnement interne.

3 Les ressources d'Emploi-Québec

Pour offrir les services publics d'emploi, Emploi-Québec dispose d'un budget d'intervention annuel établi en fonction des ententes avec le gouvernement fédéral et des objectifs financiers du gouvernement québécois. Conformément à son mode de gestion, les attentes de résultats liées aux services d'emploi sont convenues en tenant compte du budget accordé. Emploi-Québec compte également un budget de transfert pour assurer le versement de l'aide financière à l'égard des programmes d'assistance sociale ainsi que pour offrir des programmes spécifiques liés aux services de solidarité sociale.

L'importance des ressources mises à la disposition d'Emploi-Québec conditionne l'ampleur de ses interventions. Le présent plan d'action en tient compte, notamment concernant le niveau des cibles de résultats à atteindre pour les services publics d'emploi.

Services publics d'emploi

Le budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail est utilisé pour financer les mesures actives des services publics d'emploi. En Chaudière-Appalaches, ce budget s'élève à 24 079 533 $ pour l'année 2014-2015.

Pour la Chaudière-Appalaches, le budget 2014-2015 comprend des crédits de 1 870 600 $ en vertu de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail (EMT). Ce budget doit être utilisé pour l'aide aux participants et aux participantes de l'assurance-emploi ou pour les mesures de soutien au Service national de placement. Il comprend également les sommes liées à l'Entente Canada-Québec sur le développement du marché du travail 2014-2020 visant le transfert des sommes du fonds canadien pour l'emploi concernant les mesures et services d'emploi et de formation de la main-d'oeuvre destinés aux personnes sans emploi qui ne sont pas des participants ou des participantes de l'assurance-emploi ainsi qu'aux travailleurs et travailleuses qui ont besoin d'une formation de base ou qui n'ont aucune qualification reconnue.

Le modèle de répartition du budget d'intervention distribué aux centres locaux d'emploi tient compte de l'importance, pour chaque territoire, de la population à risque de chômage et de sous-emploi, des bassins de clientèles de l'assistance sociale et de l'assurance-emploi ainsi que du nombre d'entreprises susceptibles de connaître des difficultés de main-d'œuvre se traduisant par des pertes d'emplois plus élevées ou par une création d'emplois moindre que leur potentiel.

Services de solidarité sociale

En Chaudière-Appalaches, le budget de transfert dont disposent les services de solidarité sociale s'établit à 4 728 400 $ en 2014-2015. Il s'agit essentiellement d'une enveloppe centrale dont les dépenses sont administrées régionalement en fonction des prestations auxquelles les ménages ou les individus ont droit en vertu de la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* et de son règlement d'application.

4 Les orientations et les stratégies pour faire face aux enjeux et atteindre les résultats attendus

En 2014-2015, compte tenu des enjeux auxquels elle fait face, Emploi-Québec structurera ses interventions autour de neuf grandes orientations, cohérentes par rapport à celles du nouveau Plan stratégique 2014-2018 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi qu'à celles du Plan stratégique 2014-2018 de la Commission des partenaires du marché du travail.

Ces orientations contribuent ainsi à l'amélioration du taux d'emploi de la population par une intégration en emploi des personnes en situation de chômage ainsi qu'à celle de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements. De plus, Emploi-Québec soutiendra financièrement les personnes et les familles démunies, tout en privilégiant l'emploi comme principal moyen d'assurer l'autonomie économique et sociale des personnes, contribuant ainsi à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Emploi-Québec poursuivra également son projet d'adaptation de sa prestation de services visant à moderniser ses façons de faire afin de répondre de façon plus efficiente et efficace aux besoins de ses clientèles. Emploi-Québec et ses partenaires porteront aussi une attention particulière à la performance des interventions des services publics d'emploi, notamment au regard de la persévérance aux mesures et services d'emploi ainsi qu'aux retours en emploi.

Pour structurer ses interventions et pour concrétiser les stratégies et actions présentées dans la section suivante, Emploi-Québec dispose d'un ensemble de mesures et services prenant en compte la diversité des besoins de la clientèle. L'action d'Emploi-Québec, à l'intérieur de son plan d'action, considère les principes définis dans la Loi sur le développement durable et souscrit aux engagements pris par le Ministère dans la nouvelle *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* entrée en vigueur le 1er avril 2014.

Enjeu 1 : L'adéquation entre les besoins des entreprises et les compétences de la main-d'œuvre dans un contexte où la rareté de main-d'œuvre et le chômage coexistent

Orientation 1 : *Accélérer l'insertion en emploi des personnes prêtes à intégrer le marché du travail*

De nombreuses situations de transition marquent constamment le marché du travail québécois (périodes de chômage, changement d'emploi, postes vacants, licenciements collectifs, fermeture et ouverture d'entreprises, etc.). Malgré le recul du taux de chômage, plus d'un million d'épisodes de chômage sont enregistrées chaque année au Québec.

Le chômage de courte durée est une composante importante du chômage au Québec. Les personnes faisant face à ce type de chômage sont souvent prêtes à occuper un emploi et leur difficulté à le faire réside particulièrement dans l'obtention d'une information pertinente, complète et impartiale sur le marché du travail ainsi que sur les emplois disponibles sur leur territoire et ailleurs au Québec. Ces personnes n'ont guère d'expérience dans l'utilisation des services publics d'emploi et leur connaissance des outils en ligne peut s'avérer particulièrement utile. Certaines d'entre elles ont également besoin d'aide pour effectuer efficacement leur recherche d'emploi.

Il importe, dans ce contexte, qu'Emploi-Québec dispose de leviers d'intervention permettant d'agir promptement pour atténuer les ruptures sur le marché du travail qu'entraînent certaines transitions professionnelles, tout en permettant une meilleure adéquation entre les besoins des entreprises et les compétences de la main-d'oeuvre. Emploi-Québec estime d'ailleurs que la réduction d'une seule journée à la durée des périodes de chômage, grâce entre autres au soutien et à la mise en place d'outils d'aide à la recherche d'emploi et d'information sur le marché du travail, accroîtrait la production de la richesse.

En collaboration avec ses partenaires, Emploi-Québec entend concrétiser sa première orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[5] :

Axe d'intervention : Une information sur le marché du travail facilement accessible et adaptée aux besoins des différents utilisateurs

- Favoriser une utilisation maximale, par une plus grande accessibilité, des services universels de placement et d'information sur le marché du travail (IMT), plus particulièrement des services en ligne, par toutes les clientèles suffisamment autonomes

Axe d'intervention : Des services de placement et de soutien à la recherche d'emploi pour l'insertion en emploi

Axe d'intervention : L'intervention auprès des personnes qui ont besoin d'une aide ou d'une formation d'appoint

- Intervenir rapidement auprès des travailleurs licenciés et des nouveaux demandeurs de prestations en améliorant le repérage de ceux et celles qui ont un indice élevé d'employabilité et en s'appuyant sur la prestation de services renouvelée, axée vers l'emploi

Axe d'intervention : Le soutien à la mobilité intrarégionale, interrégionale et professionnelle de la main-d'œuvre

Axe d'intervention : Mettre en place des mécanismes d'échanges interrégionaux pour les chercheurs d'emploi et les entreprises

- Favoriser et créer des liens entre les employeurs et les chercheurs d'emploi
- Analyser le potentiel d'arrimage avec les régions limitrophes

Axe d'intervention : Poursuivre les initiatives favorisant l'intégration au marché du travail de la main-d'œuvre immigrante

- Accompagner les partenaires régionaux dans l'identification de stratégies d'intégration et de maintien en emploi de la main-d'œuvre immigrante

Axe d'intervention : Les mesures de prévention et d'aide aux chômeurs et aux personnes qui risquent de perdre leur emploi

- Identifier les mesures appropriées dédiées aux personnes pour éviter le risque de perte d'emploi

[5] Ces stratégies contribuent notamment à la réalisation des objectifs poursuivis à l'orientation 1 du Plan stratégique 2014-2018 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale « Répondre aux besoins en main-d'œuvre du marché du travail ».

Orientation 2 : *Favoriser l'insertion en emploi des prestataires des programmes d'assistance sociale et des personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail*

Malgré la bonne performance du marché du travail du Québec au cours des dernières années, des groupes de personnes demeurent sous-représentés sur le marché du travail, plus particulièrement la clientèle de l'assistance sociale, les jeunes âgés de moins de 25 ans, les travailleurs expérimentés, les personnes immigrantes, les autochtones et les personnes handicapées pour lesquels on observe toujours des taux d'emploi plus faibles et des taux de chômage plus élevés que ceux de l'ensemble de la population. Ce contexte motive la poursuite d'efforts soutenus des services publics d'emploi pour favoriser l'intégration en emploi des personnes qui vivent des transitions professionnelles difficiles, notamment en raison d'obstacles importants à l'emploi.

De plus, en raison des difficultés accrues de recrutement, Emploi-Québec interviendra de manière plus significative afin d'encourager les entreprises à accueillir une main-d'œuvre sous-représentée sur le marché du travail, notamment par le biais d'approches proactives de placement, la sensibilisation des entreprises à l'importance de la gestion de la diversité de la main-d'œuvre, en contrant par exemple les préjugés dont sont victimes certaines personnes.

Il importe que l'intervention d'Emploi-Québec soit modulée en fonction des besoins des personnes au regard du marché du travail et qu'elle tende vers une meilleure adéquation de leurs compétences avec les besoins des entreprises, contribuant ainsi à une réponse durable aux besoins pressants d'une main-d'œuvre qualifiée.

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa deuxième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[6] :

Axe d'intervention : La mobilisation, la préparation et l'accompagnement des clientèles présentant des obstacles à l'emploi

- Offrir, en collaboration avec les organismes communautaires œuvrant en employabilité (OCOE), des mesures et de l'accompagnement en vue de l'insertion et du maintien en emploi des clientèles sous-représentées sur le plan de l'emploi
- Poursuivre les activités en matière d'alphabétisation des clientèles adultes
- Assurer le suivi des actions spécifiques en lien avec les stratégies à l'égard des groupes sous-représentés sur le plan de l'emploi
- Renforcer et soutenir les centres locaux d'emploi à repérer, parmi les clientèles considérées aptes au travail, celles qui sont les plus susceptibles de bénéficier d'une intervention d'Emploi-Québec

[6] Ces stratégies contribuent notamment à la concrétisation de l'orientation 1 du Plan stratégique 2014-2018 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, « Répondre aux besoins en main-d'œuvre du marché du travail ».

Axe d'intervention : Des interventions proactives d'aide au placement adaptées aux besoins des différentes clientèles[7]

Axe d'intervention : Articuler davantage les différentes composantes de l'offre de service de placement

- Identifier les actions et le potentiel de mise en place d'interventions proactives d'aide au placement

Axe d'intervention : Renforcer l'aide au placement à la suite de la participation à certaines mesures actives

Axe d'intervention : Mettre en place des services directs de placement pour certaines clientèles

Axe d'intervention : L'accompagnement des entreprises pour l'intégration et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée

Axe d'intervention : Maximiser l'utilisation des mesures et services pour s'assurer d'une intégration réussie en emploi de la clientèle présentant des obstacles à l'emploi plus importants

- Sensibiliser et outiller les employeurs à l'importance de considérer les clientèles issues des groupes sous-représentés sur le marché du travail afin de combler les postes vacants

Orientation 3 : *Contribuer à structurer et à adapter la gestion des ressources humaines dans les entreprises, favorisant ainsi une amélioration de leur productivité*

Les pressions sur l'amélioration des conditions de travail et l'augmentation des salaires, occasionnées par la rareté grandissante de la main-d'œuvre et la concurrence accrue des pays où le coût de la main-d'œuvre est faible, sont autant d'éléments qui font appel à la capacité des entreprises à s'adapter aux changements.

Si le défi du développement des compétences de la main-d'œuvre est majeur pour les entreprises afin d'accroître leur productivité, il n'est toutefois pas le seul qu'elles ont à relever. Dans le contexte actuel de la rareté grandissante de la main-d'œuvre se pose aussi le défi de l'attraction, du recrutement et de la rétention de la main-d'œuvre. La gestion des ressources humaines représente de plus en plus une priorité des entreprises.

Certaines entreprises peuvent plus difficilement faire face à l'ensemble des changements du marché du travail en raison de leur capacité financière limitée, les empêchant d'investir dans des activités en gestion des ressources humaines pouvant être rentables pour elles et pour l'ensemble de la société. L'accompagnement des entreprises dans une gestion efficace de leurs ressources humaines est ainsi un moyen pour favoriser l'innovation et l'amélioration de leur productivité.

Le rôle d'Emploi-Québec est ainsi de favoriser les adaptations nécessaires pour permettre un meilleur fonctionnement du marché du travail ainsi que l'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre et les besoins des entreprises, tout en maximisant la réussite d'une intégration durable en emploi des personnes faisant partie de groupes sous-représentés sur le marché du travail.

---

[7] Cet axe d'intervention et les stratégies qui en découlent donnent suite aux réflexions en cours sur l'amélioration de l'offre de service d'Emploi-Québec.

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa troisième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[8] :

Axe d'intervention : Le soutien à la gestion des ressources humaines dans les entreprises dans une perspective innovante adaptée aux nouvelles réalités du marché du travail

- Soutenir les entreprises, dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, à l'importance d'adapter leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines et d'assurer une gestion prévisionnelle de leur main-d'œuvre, notamment en ce qui a trait à :
  - la planification des besoins en compétences;
  - l'ajustement des conditions de travail;
  - l'identification des besoins en personnel de leur entreprise, notamment la relève entrepreneuriale et le remplacement des travailleurs stratégiques au développement d'une culture durable de formation.

Axe d'intervention : Renforcer l'utilisation de l'IMT auprès des entreprises

- Renforcer l'utilisation de l'IMT et des services en ligne (IMT, Placement en ligne) dans les interventions auprès des entreprises

Axe d'intervention : Amorcer des travaux de réalignement de la prestation de services aux entreprises afin de rendre cette fonction plus efficiente (soutien au processus de recrutement et de rétention de la main-d'œuvre, ciblage d'entreprises, interventions structurantes et placement de certaines clientèles)

Axe d'intervention : Mettre à la disposition des outils présentant les « bonnes pratiques » en matière de gestion des ressources humaines

- Optimiser la prestation de services aux entreprises en fonction du marché du travail et des capacités organisationnelles

Axe d'intervention : La collaboration aux stratégies sectorielles

- Améliorer les mécanismes de repérage et de ciblage des entreprises, notamment par la poursuite de la veille sur le marché du travail

Orientation 4 *: Participer à l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre*

Devant une économie québécoise axée de plus en plus sur le savoir et le nombre important de postes à pourvoir d'ici 2021, l'un des défis du Québec sera de contribuer à ce que la main-d'œuvre dispose des qualifications requises pour permettre de s'insérer en emploi et s'y maintenir, et pour répondre aux besoins en compétences du marché du travail. Pour que l'investissement dans le développement des compétences de la main-d'œuvre puisse être profitable, les efforts pour renforcer l'adéquation compétences, emploi et formation constituent une avenue stratégique tout indiquée.

Bien que la scolarisation de la main-d'œuvre du Québec ait connu des améliorations au cours de la dernière décennie, certaines personnes en situation de chômage manquent de compétences, alors que

[8] Ces stratégies contribuent notamment à la concrétisation de l'orientation 2 du Plan stratégique 2014-2018 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, « Développer les compétences des entreprises en matière de gestion des ressources humaines », ainsi que l'orientation 2 du Plan stratégique de la CPMT « Contribuer à l'instauration d'une culture de la formation continue ».

d'autres ont besoin d'acquérir des compétences spécifiques s'imposant en emploi. L'intervention d'Emploi-Québec contribue à combler les besoins en compétences et vise, à cet égard, à améliorer les mécanismes permettant de prévoir ces besoins, tout en accompagnant les personnes sans emploi dont l'obstacle à l'accès au marché du travail est le manque en compétences. Elle encourage et soutient aussi les employeurs, particulièrement au sein des PME, à offrir des possibilités de perfectionnement afin que les travailleurs et travailleuses peu qualifiés puissent améliorer leurs compétences et répondre aux besoins de leurs employeurs. Les gestionnaires ont, par ailleurs, la possibilité d'améliorer leur savoir en matière de gestion des ressources humaines, contribuant ainsi au développement d'une culture de formation continue.

Emploi-Québec compte également sur l'apport de la Commission des partenaires du marché du travail, dans le cadre de l'initiative Investissement-compétences, pour soutenir davantage les entreprises dans leurs efforts de formation et du développement des compétences de leur main-d'œuvre et celles qui accueillent et embauchent des personnes en marge du marché du travail.

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa quatrième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[9] :

Axe d'intervention : Le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre sans emploi dont le manque de qualification représente un obstacle à l'intégration en emploi

Axe d'intervention : Le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre en emploi, notamment auprès des travailleurs et des travailleuses faiblement qualifiés

- Utiliser la reconnaissance et le développement des compétences de la main-d'œuvre afin de diminuer certains obstacles à l'emploi

Enjeu 2 : L'autonomie financière pour le plus grand nombre de personnes, la gestion rigoureuse des programmes d'assistance sociale et la mobilisation pour la solidarité sociale

***Orientation 5** : Contribuer à briser le cycle de la pauvreté en intervenant dans une perspective d'insertion en emploi auprès des personnes en situation de pauvreté, tout en accordant une aide financière aux personnes admises aux programmes d'assistance sociale*

Le soutien financier aux personnes et aux familles qui n'ont pas de revenus suffisants est au cœur des services de solidarité sociale d'Emploi-Québec. La clientèle des programmes d'aide financière de dernier recours représente un bassin de main-d'œuvre permettant de répondre, en partie, au défi posé par la rareté de la main-d'œuvre.

Aider les personnes défavorisées sur le plan de l'emploi à acquérir les compétences requises pour améliorer leur autonomie financière est le meilleur moyen de concilier progrès économique et progrès social. Il s'agit de contribuer à rompre le lien conduisant souvent, une fois que l'on est à l'aide financière de dernier recours, à la perte de confiance en soi, à la détérioration des compétences, à l'isolement, à la pauvreté ainsi qu'à l'exclusion sociale. Les services de solidarité sociale sont appelés dans cette perspective à jouer un rôle significatif en vue d'aider à la mobilisation de cette clientèle vers l'emploi,

[9] Ces stratégies contribuent notamment à la concrétisation de l'orientation 1 du Plan stratégique 2014-2018 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, « Répondre aux besoins en main-d'œuvre du marché du travail », ainsi que l'orientation 2 du Plan stratégique de la CPMT « Contribuer à l'instauration d'une culture de la formation continue ».

notamment en mettant en place des approches proactives pour les personnes qui ont besoin d'aide pour intégrer le marché du travail ainsi qu'en leur facilitant l'accès aux services d'emploi.

Emploi-Québec poursuivra, entre autres, ses efforts en matière d'accompagnement de cette clientèle, et ce, de manière à briser le cycle de la pauvreté, souvent intergénérationnel, dont sont victimes encore trop de personnes. Par ailleurs, Emploi-Québec doit s'assurer d'une saine gestion des 2,9 milliards de dollars de fonds publics versés annuellement dans le cadre du programme d'assistance sociale. À cet égard, elle s'est dotée d'activités de surveillance et d'assurance qualité suffisantes pour s'assurer d'être en contrôle de ses opérations liées à l'aide financière.

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa cinquième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[10] :

Axe d'intervention : Le soutien et l'accompagnement des prestataires de l'aide financière de dernier recours dans une perspective de mise en mouvement et d'insertion en emploi

- Assurer de fournir les moyens nécessaires aux intervenants internes et externes afin de permettre la mise en mouvement de cette clientèle

Axe d'intervention : Le soutien financier aux personnes et aux familles démunies conformément au cadre législatif et réglementaire

- Administrer l'aide de dernier recours avec efficacité et efficience

Axe d'intervention : La saine gestion des fonds publics

Orientation 6 *: Soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale*

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale coordonne, depuis 2004, l'action gouvernementale en matière de lutte contre la pauvreté. Emploi-Québec contribue, par certaines initiatives, au second Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 : *Le Québec mobilisé contre la pauvreté*[11], s'articulant autour de quatre orientations :

- revoir nos façons de faire et rapprocher les décisions des milieux locaux et régionaux;
- valoriser le travail et favoriser l'autonomie des personnes;
- soutenir le revenu des personnes défavorisées;
- améliorer les conditions de vie des personnes et des familles à faible revenu.

Tout en réalisant ce deuxième plan d'action (2010-2015), le Ministère amorce déjà une réflexion en vue de la réalisation d'un troisième plan de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale[12]. Ce plan de lutte adhérera à la vision novatrice d'une solidarité durable qui repose sur un équilibre entre la solidarité et la prospérité, la solidarité et la responsabilité, la solidarité actuelle et future. Emploi-Québec participera

---

10 Ces stratégies contribuent notamment à la concrétisation des orientations 3 et 4 du Plan stratégique 2011-2014 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, « Aider les personnes et les familles » et « Soutenir le dynamisme des milieux et l'action communautaire ».

11 Voir : http://www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/lutte-contre-la-pauvrete/plan.asp

12 La date envisagée pour le prochain plan est 2015-2020.

d'ailleurs à cette réflexion en misant notamment sur un meilleur rapprochement entre les interventions en matière d'emploi et celles en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa sixième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[13] :

Axe d'intervention : La contribution au Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale

- Poursuivre les efforts en vue de mettre en œuvre le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015

Axe d'intervention : La collaboration à la mobilisation et à l'engagement des différents acteurs de la société québécoise dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

- Assurer la continuité de la prestation de services renouvelée afin de répondre aux besoins des clientèles et du marché du travail et en concertation avec les partenaires concernés

Enjeu 3 : L'adaptation organisationnelle d'Emploi-Québec aux besoins de la clientèle et du marché du travail, ainsi qu'aux changements de l'environnement interne

Orientation 7 : *Poursuivre l'adaptation de la prestation de services, l'organisation territoriale et l'amélioration des processus de travail*

Soucieuse d'assurer un service de qualité à sa clientèle et consciente de l'importance de s'ajuster aux changements du marché du travail, Emploi-Québec poursuivra l'adaptation de sa prestation de services afin d'assurer la performance et la qualité des services à la clientèle, en concordance avec la Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens, aux citoyennes et aux entreprises.

Le chantier en cours portant sur l'adaptation de la prestation de services aux besoins des clientèles s'articule autour de trois grands thèmes : la révision des processus, une nouvelle organisation du travail axée sur une prestation de services diversifiée, ainsi que l'évolution des outils technologiques existants. Emploi-Québec bénéficie, dans cette optique, de l'expertise de Services Québec, tout particulièrement en ce qui a trait au développement de différents modes de prestation de services.

Emploi-Québec générera des avantages tangibles pour la population en matière d'accessibilité et de simplification des services gouvernementaux, tout en s'assurant de la mise en place d'un continuum de services de proximité par le déploiement d'une offre de service territoriale renouvelée.

Emploi-Québec reconnaît l'importance déterminante de la contribution du personnel à l'efficacité et la qualité de ses services, lesquels sont notamment tributaires de l'état de santé du personnel ainsi que du développement de leurs compétences. Emploi-Québec poursuivra la démarche entreprise en matière d'amélioration de la santé et de la qualité de vie au travail conformément à la Politique-cadre en matière de

[13] Ces stratégies contribuent notamment à la concrétisation des orientations 3 et 4 du Plan stratégique 2014-2018 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, « Briser le cycle de la pauvreté » et « Soutenir les initiatives favorisant la solidarité ».

santé des personnes. Ces actions sont nécessaires dans un contexte où les mouvements de personnel, amorcés au cours des dernières années sont nombreux.

Emploi-Québec entend concrétiser sa septième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[14] :

Axe d'intervention : L'adaptation de la prestation de services aux besoins de la clientèle, dont la diversification des modes de prestation de services

- Maintenir et optimiser les compétences du personnel
- Poursuivre les activités du plan de travail régional pour l'amélioration de la qualité de vie au travail et du service à la clientèle

Axe d'intervention : La contribution au développement d'un nouveau modèle de présence territoriale en lien avec l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services

Axe d'intervention : Le développement et la mise en œuvre de bonnes pratiques de gestion des ressources humaines

Orientation 8 : *Agir avec l'ensemble des partenaires pour une offre de service adaptée aux besoins des clientèles et du marché du travail*

La réussite d'Emploi-Québec est en grande partie attribuable à la contribution active des partenaires du marché du travail. La concertation avec les partenaires notamment sur les politiques, stratégies et orientations des services publics d'emploi ainsi que sur l'adaptation de la prestation de services constitue un facteur déterminant du fonctionnement optimal d'Emploi-Québec et, par conséquent, du marché du travail.

Nous l'avons vu, certains groupes sont plus susceptibles de rencontrer des obstacles à leur intégration en emploi notamment en raison d'un faible niveau d'instruction ou de littératie ou un manque de compétences de base. Les services rendus par Emploi-Québec reposent, en grande partie, sur la contribution des organismes communautaires oeuvrant en employabilité ainsi que sur les établissements scolaires. La participation de ces partenaires est incontournable pour favoriser une intégration durable en emploi des personnes fragilisées sur le plan de l'emploi.

Emploi-Québec continuera à déployer des efforts pour stimuler les initiatives partenariales porteuses, qu'elles soient à l'échelle nationale, régionale ou locale, et ce, afin d'accroître l'efficacité des résultats. Les exigences du marché du travail et les besoins de la clientèle impliquent que les ressources, les expertises disponibles à Emploi-Québec et chez l'ensemble des partenaires soient mobilisées autour d'objectifs communs et partagés, tout en s'articulant dans le respect des mandats respectifs de chacun.

[14] Ces stratégies contribuent notamment à la concrétisation des orientations 5 et 6 du Plan stratégique 2014-2018 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, « Simplifier l'accès aux services pour les clientèles » et « Mettre en œuvre des pratiques organisationnelles et de gestion innovantes ».

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa huitième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent :

Axe d'intervention : Le soutien des partenaires à l'intégration réussie des personnes au marché du travail

- Diffuser à nos partenaires l'information sur les services universels d'Emploi-Québec : l'information sur le marché du travail, sur le Placement en ligne

Orientation 9 : *Poursuivre l'amélioration de la performance des interventions des services publics d'emploi*

Emploi-Québec dépasse ou atteint, à des niveaux satisfaisants, ses cibles de résultats, notamment en termes de volume de participation à ses interventions, de personnes en emploi après la fin de l'intervention, au taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers. Les enquêtes post-interventions[15] indiquent que les résultats d'insertion mesurés à brève échéance, comme le reflètent les indicateurs de résultats, continuent à s'améliorer après 12 mois. De plus, ces enquêtes témoignent d'un haut taux de satisfaction des personnes ou des entreprises aidées.

Malgré ces bons résultats, des améliorations sont souhaitables de manière à rendre les services et les façons de faire encore plus efficaces. À titre d'exemple, on observe des taux élevés d'abandon des participants et des participantes pour certaines mesures, comme la Mesure de formation de la main-d'œuvre ainsi que les Projets de préparation à l'emploi. Certaines personnes sont davantage concernées, comme c'est le cas des jeunes prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours. On questionne également l'aide répétitive que reçoivent certaines entreprises, ainsi que l'effet de levier dans les cas où les entreprises auraient été en mesure de réaliser les activités sans l'aide des services publics d'emploi.

Les actions menées en collaboration avec les principaux partenaires territoriaux afin d'assurer la persévérance aux mesures et services d'emploi s'inscrivent tout à fait dans une optique d'amélioration de la performance des interventions des services publics d'emploi. Cela dit, il devient également opportun de renforcer certains leviers stratégiques dont nous disposons sur le plan organisationnel. C'est à ce titre qu'une information sur le marché du travail utilisée davantage dans les prises de décision des différents acteurs ainsi que la poursuite des initiatives en matière d'arrimage entre les services aux entreprises et les services aux individus représentent également des actions stratégiques pouvant mener à l'amélioration de la performance.

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa neuvième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent :

Axe d'intervention : La collaboration des partenaires concernés pour l'appui à la persévérance des participants et participantes aux mesures actives

- Intervenir promptement à tout évènement qui pourrait affecter le marché du travail

---

[15] *Enquêtes sur la situation post-intervention des individus ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi,* Jolicoeur et associés, présentée au MESS, octobre 2010 et *Enquête sur la situation post-intervention des entreprises aidées par les services publics d'emploi,* Echo Sondage, présentée au MESS, août 2012.

Axe d'intervention : L'intégration adéquate de l'information sur le marché du travail dans les tâches des intervenants et intervenantes et dans les processus de prise de décision

Axe d'intervention : Produire des contenus en IMT dans un langage accessible

Axe d'intervention : Connaître les retombées de l'utilisation de l'IMT auprès des principaux acteurs

- Renforcer l'utilisation de l'IMT dans la prise de décision, tant au niveau stratégique qu'opérationnel
- Adapter les processus de planification et d'estimation des besoins, tant des personnes que des entreprises, pour favoriser l'adéquation ainsi que le suivi des résultats

Axe d'intervention : L'arrimage entre les services aux individus et les services aux entreprises

- Maintenir la préoccupation de coordination du service aux entreprises et du service aux individus

Axe d'intervention : L'amélioration de la gestion par résultats

5 Les indicateurs de résultats ciblés au plan d'action

INDICATEURS DE RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION	CIBLES 2013-2014	CIBLES 2014-2015
Nouveaux participants, total	11 162	**11 135**
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	5 974	**6 018**
Nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants des programmes de l'assistance sociale	2 525	**2 677**
Nombre de participants des programmes de l'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	1 231	**1 211**
Nombre de participants de l'assurance-emploi aux interventions des services publics d'emploi	6 304	**6 304**
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	2 735	**2 711**
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	558	**559**
Nombre de nouvelles ententes de qualification (nouveaux participants aux stratégies du CDRCMO)	541	**579**
Sorties totales de l'aide	2 222	**2 200**

6 Les facteurs de contingence

Certains facteurs externes peuvent influer sur l'atteinte des résultats prévus dans le présent plan d'action. Dans la mesure où ceux-ci sont connus, il importe d'en tenir compte pour évaluer avec justesse la performance d'Emploi-Québec au moment de la reddition de comptes.

Les cibles du présent plan d'action sont donc préliminaires. Elles seront revues au plus tard à l'automne 2014 et pourraient être ajustées pour tenir compte, notamment, des résultats effectifs de 2013-2014, des ressources allouées à Emploi-Québec et des prévisions économiques révisées pour 2014-2015.

Annexe A

Résultats 2013-2014

	INDICATEURS	Chaudière-Appalaches CIBLES 2013-2014	Chaudière-Appalaches Résultats 2013-2014	Chaudière-Appalaches % d'atteinte	Ensemble du Québec % d'atteinte
	SERVICES PUBLICS D'EMPLOI				
1	Total des nouveaux participants	11 162	13 874	124,3 %	112,1 %
2	Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	5 974	7 168	120,0 %	102,6 %
3	Nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants des programmes de l'assistance sociale	2 525	3 255	128,9 %	103,2 %
4	Nombre de participants des programmes de l'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	1 231	1 243	101,0 %	94,3 %
5	Nombre de nouveaux participants de l'assurance-emploi aux interventions des services publics d'emploi	6 304	8 822	139,9 %	125,3%
6	Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	2 735	2 666	97,5 %	101,0 %
7	Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	558	663	118,8 %	105,4 %
8	Nombre de nouvelles ententes de qualification (nouveaux participants aux stratégies du CDRCMO)	540	573	106,1 %	93,6 %
	SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE				
9	Total des sorties de l'aide financière de dernier recours	2 222	2 188	98,5 %	98,0 %

Annexe B

Indicateurs et cibles de résultats 2014-2015 selon les centres locaux d'emploi

Indicateurs		Total Région	L'Islet	Montmagny	Saint-Lazare	Littoral	Sainte-Croix	Sainte-Marie	Saint-Joseph	Lac-Etchemin	Saint-Georges	Thetford Mines
1	Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	11 135	640	882	880	2 718	965	904	515	605	1 582	1 444
2	Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	6 018	346	477	475	1 470	522	489	279	327	855	781
3	Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi	6 304	401	443	516	1 528	616	524	312	368	887	708
4	Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	2 711	173	191	222	658	265	225	134	158	381	305
5	Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants des programmes de l'assistance sociale	2 677	115	268	194	663	163	205	103	120	389	456
6	Nombre de participants des programmes de l'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	1 211	52	121	88	301	74	93	47	54	176	206
7	Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	559	36	29	48	148	40	53	31	24	82	69
8	Nombre de nouveaux participants aux stratégies du CDRCMO (ententes de qualification)	579	53	41	46	116	68	59	24	13	94	64

Annexe C

Membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail

MEMBRES DE L'EXÉCUTIF DU CRPMT

Président
CARON, J. Benoit, directeur général
Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec

GAUVIN, Richard, vice-président
Conseil central de Québec Chaudière-Appalaches CSN

QUIRION, Alain, directeur
Tandem international

SKAKNI, Mustapha, chargé de projet
Centre de développement des entreprises (CDE) de Lotbinière

MEMBRES REPRÉSENTANT LA MAIN-D'ŒUVRE

BOIES, Sébastien, vice-président
Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP, section locale 3783)

CASTRO, Émilia, vice-présidente
Conseil central de Québec Chaudière-Appalaches CSN

GAUVIN, Richard, vice-président
Conseil central de Québec Chaudière-Appalaches CSN

LAURENT, MARC, président
Section locale 911 des TCA-Québec (FTQ)

LA RUE, Marc, conseiller syndical
Conseiller syndical pour le service de la main-d'œuvre, Centrale des syndicats démocratiques

POULIN, Roch, secrétaire et directeur régional
Fédération de l'UPA de la Beauce à Saint-Georges

MEMBRES REPRÉSENTANT LES ENTREPRISES

CARON, J. Benoit, directeur général
Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec

CHRÉTIEN, Simon, directeur général
Vallée de la plasturgie

LAFLAMME, Yvon, directeur principal
Raymond, Chabot, Grant, Thornton

MARTIN, Valérie, directrice des ressources humaines
TEXEL (division de ADS Inc.)

SKAKNI, Mustapha, chargé de projet
Centre de développement des entreprises (CDE) de Lotbinière

MEMBRES REPRÉSENTANT LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES (2) ET MEMBRES ISSUS DES MILIEUX DE LA FORMATION (4)

BIZIER, Jeanne, directrice générale
Carrefour jeunesse-emploi Beauce-Sud

CASTONGUAY, Léopold, président
Commission scolaire des Navigateurs

CÔTÉ, Pascal, président
Syndicat de l'enseignement de la Côte-du-Sud (CSQ)

QUIRION, Alain, Directeur
Tandem international

MEMBRES DÉSIGNÉS SANS DROIT DE VOTE ET MEMBRES OBSERVATEURS

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
ROY, Michel-André, directeur régional

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
LAROSE, Guy, directeur régional

Ministère des Finances et de l'Économie
DELAGRAVE, Roch, directeur régional

Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du Territoire
CROTEAU, Danie, directrice régionale

INVITÉS

Agence de la santé et des services sociaux de la Chaudière-Appalaches
PARÉ, Daniel, président directeur général

Conférence régionale des élu(e)s de la Chaudière-Appalaches
HAMELIN, Patrick, directeur général

Conférence régionale des élu(e)s de la Chaudière-Appalaches
VACHON, Paul, administrateur élu municipal

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2014-2015

Emploi Québec